

Masnunah, et al, Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan.....

## Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan dengan Minat Berobat Kembali di Poli Interna RSD Kalisat Jember

*(The Relationship between Patient's Satisfaction Index on Assurance of Service Quality and Utility at Internal Medicine Polyclinic, Kalisat Hospital, Jember)*

Zuliyatul Masnunah, Dwita Aryadina Rachmawati, Sugiyanta  
Fakultas Kedokteran, Universitas Jember  
Jl. Kalimantan 37, Jember 68121  
Email: dwita\_dr@unej.ac.id

### Abstract

*The increasing number of hospitals causes competition among hospitals to get patients so that each hospital must provide quality services to reach patient's satisfaction. Patient's satisfaction determines patients behavior in the future, include their interest in utility. The purpose of this study was to find out the relationship between patient satisfaction index on assurance of service quality and utility. This study used cross-sectional design with 50 respondents. Patient's satisfaction index and utility were measured using ServQual questionnaire. The results of statistic test with Spearman's Rho correlation test showed that the significance ( $p$ ) = 0,030 with correlation coefficients ( $r$ ) = 0.308. So, it can be concluded that there was a weak relationship between patient's satisfaction index about assurance of service quality and utility at Interna Medicine Polyclinic Kalisat Hospital Jember.*

**Keywords:** Patient's satisfaction, service quality, assurance, utility.

### Abstrak

Meningkatnya jumlah rumah sakit menyebabkan persaingan antar rumah sakit untuk memperoleh pasien semakin ketat sehingga setiap rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu agar tercapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien menentukan perilaku pasien selanjutnya, salah satunya yaitu minat berobat kembali. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali. Penelitian ini menggunakan *Cross-sectional Design* dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden. Indeks kepuasan pasien dan minat berobat kembali diukur dengan kuesioner ServQual. Hasil uji statistik dengan uji korelasi *Spearman's Rho* menunjukkan signifikansi ( $p$ )= 0,030 dengan koefisien korelasi ( $r$ )=0,308. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang lemah antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali di Poli Interna RSD Kalisat Jember.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, mutu pelayanan, dimensi jaminan, minat berobat kembali.

### Pendahuluan

Rumah sakit sebagai institusi penyedia jasa kesehatan jumlahnya terus meningkat.

Peningkatan ini menyebabkan semakin tingginya persaingan antar rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Mutu pelayanan dapat diukur

menggunakan model ServQual, yaitu dengan memberikan penilaian pada dimensi-dimensi mutu jasa. Dimensi mutu jasa ada lima yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik [1].

Kepuasan pasien adalah *outcome* dari pelayanan kesehatan yang merupakan tujuan dari peningkatan mutu pelayanan [2]. Setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien akan mengalami perilaku purnabeli yang akan menentukan perilaku pasien selanjutnya, salah satunya yaitu minat berobat kembali [3].

Poli interna adalah salah satu pelayanan kesehatan spesialis di RSD. Kalisat Jember yang pada tahun 2012-2014 jumlah pengunjungnya mengalami penurunan. Pada tahun 2012, pasien rawat jalan Poli Interna sebanyak 2703 pasien. Tahun 2013 kunjungan pasien rawat jalan Poli Interna sebanyak 1560 pasien dan pada tahun 2014 sebanyak 1150 pasien. Untuk meningkatkan kembali jumlah kunjungan maka terlebih dahulu perlu diketahui apakah pelayanan kesehatan yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien atau belum sehingga diketahui tingkat kepuasan pasien. Salah satu misi RSD. Kalisat Jember yaitu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan sumber daya manusia, dan unsur tersebut ada pada mutu pelayanan dimensi jaminan. Dimensi jaminan terdiri atas tiga unsur yaitu *competence*, *courtesy*, dan *credibility* [4].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali di Poli Interna RSD Kalisat Jember. Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali di Poli Interna RSD Kalisat Jember?

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik korelasional dengan metode *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Poli Interna RSD Kalisat Jember pada bulan Desember 2015. Besar sampel pada penelitian ini adalah 50 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*

Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan Poli Interna baik pasien baru ataupun pasien kontrol yang berusia  $\geq 18$  tahun sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien dengan

kondisi lemah sehingga tidak memungkinkan dilakukan wawancara atau pengisian kuesioner karena untuk mengurangi heteroanamnesis.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *ServQual* yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pasien dan minat berobat kembali. Kriteria kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penilaian indeks kepuasan pasien

No	Skor (%)	Kriteria
1	20 – 35,9	sangat tidak puas
2	36 – 51,9	tidak puas
3	52 – 67,9	netral
4	68 – 83,9	puas
5	84 – 100	sangat puas

Uji statistik yang digunakan adalah uji normalitas *Shapiro Wilk* dan uji korelasi *Spearman's Rho* karena jenis data variabel yang dinilai adalah kategorik.

## Hasil Penelitian

### Distribusi Responden

Dari data yang terkumpul, dapat diketahui distribusi responden pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Distribusi responden

Karakteristik	n	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
laki-laki	15	30
perempuan	35	70
Pendidikan		
tidak tamat SD	5	10
SD	14	28
SMP	5	10
SMA	17	34
PT	9	18
Usia		
18-32	13	26
33-47	16	32
48-63	21	42
Profesi		
Pns	8	16
peg swasta	4	8
wiraswata	8	16
Tani	11	22
lainnya	19	38
Pendapatan		
<1 juta	9	18

1-2 juta	6	12
2-3 juta	6	12
> 3 juta	10	20
tidak berpenghasilan	19	38
Cara pembayaran		
Umum	21	42
Bpjs	19	38
jamkesmas	10	20
frekuensi kunjungan		
pertama kali	20	40
tiap dua minggu	2	4
tiap bulan	10	20
tidak tentu	18	36

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui distribusi responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan (35 orang), distribusi pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA (17 orang), distribusi usia terbanyak adalah usia 48-63 tahun (21 orang), distribusi profesi terbanyak adalah profesi lainnya (19 orang) dimana yang termasuk profesi lainnya adalah ibu rumah tangga dan mahasiswa atau pelajar, distribusi pendapatan terbanyak adalah responden yang tidak berpenghasilan (19 orang), distribusi tipe pembayaran terbanyak adalah pasien umum (21 orang), dan distribusi frekuensi terbanyak adalah pasien yang pertama kali berkunjung (20 orang).

#### Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan

Data hasil penelitian mengenai indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan berdasarkan skor kepuasan pasien ditunjukkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan

Indeks Kepuasan Pasien	Jumlah
Puas	9
sangat puas	41

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan mutu pelayanan dimensi jaminan yaitu sebanyak 41 responden.

#### Minat Berobat Kembali

Data hasil penelitian mengenai minat berobat kembali pasien ditunjukkan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Minat Berobat Kembali Pasien

Minat berobat kembali	Jumlah
Kurang berminat	6
Berminat	44

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa sebagian besar responden berminat untuk berobat kembali yaitu sebanyak 44 responden.

#### Tabulasi silang antara Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan dengan Minat Berobat Kembali

Hasil tabulasi silang antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tabulasi silang indeks kepuasan dengan minat berobat kembali

Indeks Kepuasan	Minat Berobat Kembali		Total
	Kurang Berminat	Berminat	
puas	3	6	9
sangat puas	3	38	41
Total	6	44	50

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak dari responden yang berminat untuk berobat kembali adalah responden yang merasa sangat puas yaitu sebanyak 38 responden.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas yang dipilih dalam penelitian ini adalah uji *Shapiro Wilk*. Pada uji ini menunjukkan hasil signifikansi ( $p$ ) = 0,000, dimana  $p < 0,05$  maka data dalam penelitian ini terdistribusi tidak normal.

#### Uji Spearman's Rho

Hasil uji korelasi Spearman disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Hasil uji korelasi *Spearman's Rho*

Hasil	Nilai
Koefisien Korelasi ( $r$ )	0,308
Signifikansi ( $p$ )	0,030
Jumlah Data ( $n$ )	50

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,030 yang menunjukkan bahwa korelasi antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali adalah bermakna. Nilai korelasi *Spearman's Rho* sebesar 0,308 menunjukkan bahwa kekuatan korelasi lemah dan arah korelasi positif yang berarti bahwa semakin tinggi indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan maka akan semakin tinggi pula minat berobat kembali pasien.

## Pembahasan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada responden yang merasa puas terhadap mutu pelayanan dimensi jaminan, 6 responden menyatakan berminat untuk berobat kembali apabila mereka memiliki masalah kesehatan. Pada responden yang merasa sangat puas, terdapat 38 responden menyatakan berminat untuk berobat kembali. Secara keseluruhan, responden merasa sangat puas terhadap mutu pelayanan dimensi jaminan dan cenderung berminat untuk berobat kembali. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa pasien yang puas dengan pelayanan yang diterima di sebuah layanan kesehatan cenderung akan menggunakan layanan kesehatan itu kembali [5].

Hubungan indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali pada penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tangerang yaitu adanya hubungan persepsi pasien tentang pelayanan dimensi jaminan dengan minat kunjungan ulang [3]. Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Ranotana Weru didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan [6].

Perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya faktor pendorong yang terwujud dari sikap dan perilaku petugas kesehatan [6]. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan di praktik dokter keluarga Sayung Husada Demak bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan minat pasien kembali berkunjung ke dan juga terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan terhadap pelayanan tenaga

paramedis dengan minat pasien kembali berkunjung ke praktik dokter keluarga tersebut, dimana masing-masing nilai signifikansi hasil uji *Chi-square* adalah 0,000 [7].

Kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan merupakan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, ramah dan sopan santun, serta sikap dapat dipercaya dari tenaga medis, paramedis, dan petugas lainnya. Mutu pelayanan dimensi jaminan meliputi unsur *competence*, *courtesy*, dan *credibility* [4].

Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, kompetensi SDM, terutama SDM yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan, sangat penting. Kompetensi SDM dalam melayani pasien bukan hanya dilihat dari keahlian dan pengetahuannya, namun juga melalui kondisi emosionalnya [8]. Kompetensi SDM merupakan karakteristik seorang karyawan seperti motivasi, sifat, keahlian, persepsi diri, peran sosial, atau bahasa tubuh, yang menghasilkan kinerja efektif atau superior. Kompetensi SDM dapat digolongkan menjadi: (a) *skills* atau keahlian, (b) *knowledge* atau pengetahuan, (c) *self concepts* atau konsep diri, (d) *traits* atau sifat: disposisi umum untuk berperilaku dalam cara tertentu, dan (e) *motives* atau motivasi [9]. Kompetensi SDM merupakan salah satu faktor yang dapat menghasilkan kepuasan kerja karyawan [10]. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya, akan memberikan pelayanan yang lebih baik daripada karyawan yang merasa tidak puas, oleh karena itu upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus dihubungkan dengan personal yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien [11].

Unsur dimensi jaminan selanjutnya yaitu *courtesy* (keramahan), baik keramahan dalam berkomunikasi ataupun bersikap. Keramahan dalam berkomunikasi adalah gaya bicara yang lemah lembut dan sopan juga mimik muka yang ramah berupa senyuman dan salam. Keramahan dalam berkomunikasi dapat diterapkan dengan menggunakan kalimat yang sopan dan lembut dalam menanyakan penderitaan yang dirasakan pasien. Postur tubuh dokter yang menunjukkan suatu sikap emosi positif dan percaya diri, juga ekspresi wajah dokter yang tersenyum termasuk dalam perilaku keramahan yang dapat menimbulkan kesan pertama yang positif dan rasa percaya pasien kepada dokter tersebut. Keramahan

dapat memperlancar komunikasi dan kerja sama dengan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien [12].

Sedangkan kaitan *credibility* dengan kepuasan pasien adalah bagaimana terjadi interaksi yang memuaskan antara karyawan dengan pasien, sehingga pasien menjadi yakin. Orang tidak begitu saja yakin kepada rumah sakit yang memiliki peralatan canggih (*technical quality*), tapi lebih yakin lagi pada dokter yang memperlihatkan perhatian serius dalam mengobati pasien, sehingga meyakinkan pasien akan sembuh [13].

### Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali di Poli Interna RSD Kalisat Jember.

Saran pada penelitian ini adalah bagi Poli Interna RSD Kalisat Jember diharapkan tetap memperhatikan mutu pelayanan dimensi jaminan yang diharapkan pasien sehingga kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan lebih meningkat. Bagi peneliti selanjutnya apabila di kemudian hari ada penelitian sejenis, sebaiknya dilakukan penambahan item pertanyaan pada kuesioner sehingga pertanyaan dalam kuesioner mencakup seluruh aspek dimensi jaminan.

### Daftar Pustaka

- [1] Griffin, J. Customer Loyalty. Jakarta: Erlangga; 2003.
- [2] Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2007.
- [3] Hamidiyah A. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. Tidak Diterbitkan. Skripsi. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah; 2013.
- [4] Supriyanto, Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Penerbit

ANDI; 2010.

- [5] Suswardji E, Martini N, Meliana R. Pengaruh pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur. Jurnal Manajemen. 2012; 9 (2): 609-621.
- [6] Rondonuwu NS, Sondakh RC, Ratag BT. Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan dengan Minat untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranitana Weru Kota Manado Tahun 2014. Manado: FKM Universitas Sam Ratulangi; 2014.
- [7] Anggraini MT, Rohmani A. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan pada Praktek Dokter Keluarga. Jurnal Unimus. 2012. ISBN: 978-602-18809-0-6.
- [8] Ratnamiasih I, Govindaraju R, Prihartono B, Sudirman I. Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Trikonomika. 2012; 11 (1): 49-57.
- [9] Shi L. Managing Human Resources in Health Care Organization. Sudbury: Jones and Bartlett Publishers; 2007.
- [10] Daft RL. Organization Theory & Design. USA: South-Western Cengage Learning; 2010.
- [11] Duggirala M, Rajendran C, Anantharaman RN. Patient-perceived Dimensions of Total Quality Service in Healthcare. Benchmarking: An International Journal. 2008; 15 (5): 560-583.
- [12] Winugroho NT. Keramahaman dalam Berkomunikasi antara Dokter dan Pasien Guna Meningkatkan Kepuasan Pasien. Surabaya: FKG UNAIR; 2008 [8] Ristrini. Implementasi Manajemen Pemasaran dalam Rangka Membangun Citra (Image) Masyarakat terhadap Puskesmas. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan. 2009; 12 (4): 418-423.
- [13] Ristrini. Implementasi Manajemen Pemasaran dalam Rangka Membangun Citra (Image) Masyarakat terhadap Puskesmas. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. 2009; 12 (4): 418-423.